



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Sistema de gestión de la calidad y la Atención a la
ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro - 2013**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en gestión pública

AUTORES:

Br. Christian Alberto Laura Rios

Br. José Abraham Misad Paulet

ASESOR:

Dr. Miguel Sebastian Armesto Céspedes

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2014

Jurado

Dr. Edwin Martínez López
Presidente

Dr. John Morillo Flores
Secretario

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Vocal

Dedicatoria:

La motivación de la presente investigación está dedicada a Dios por su infinito apoyo, a nuestras queridas familias por ser la motivación constante para alcanzar nuestros objetivos.

Agradecimiento:

A los docentes de la Unidad de Postgrado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, de quienes hemos recibido su conocimiento y nociones invaluables para nuestra formación profesional.

Declaración Jurada

Nosotros, Christian Alberto Laura Ríos y José Abraham Misad Paulet, estudiantes del Programa Académico de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 42778444 y N° 07886426 respectivamente, con la tesis titulada “El sistema de gestión de la calidad y la atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de julio de 2014

Christian Alberto Laura Ríos
DNI N° 42778444

José Abraham Misad Paulet
DNI N° 07886426

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con lo estipulado en el Reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis para obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición la presente tesis titulada:

“El sistema de gestión de la calidad y la atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013”

El presente estudio ha sido desarrollado durante los meses de noviembre de 2013 a julio de 2014 y aspiramos a que su contenido sirva de referencia para otras investigaciones.

Esta Investigación es de tipo correlacional – causal, cuyas variables de estudio son Sistema de Gestión de la Calidad y Atención a la Ciudadanía. Tiene como objetivo general, según la percepción ciudadana, determinar el grado de influencia del sistema de gestión de la calidad en la atención a la ciudadanía, en la Municipalidad de San Isidro.

El documento consta de cuatro Capítulos. En el capítulo I se presenta el Problema de Investigación, en el Capítulo II el Marco Teórico, en el Capítulo III el Marco Metodológico, en el Capítulo IV los Resultados y, finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación Teórica	18
1.3.2 Justificación Metodológica	18
1.3.3 Justificación Práctica	18
1.4 Antecedentes	19
1.4.1 Internacionales	19
1.4.2 Nacionales	22
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo general	24
1.5.2 Objetivos específicos	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Bases teóricas de la primera variable: Sistema de Gestión de la Calidad	26
2.1.1 Definiciones de la Variable Sistema de Gestión de la	26

Calidad	
2.1.2 Dimensiones de la Variable Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.1.3 Otros aspectos relevantes	37
2.2 Bases teóricas de la segunda variable: Atención a la Ciudadanía	43
2.2.1 Definiciones de la Variable Atención a la Ciudadanía	43
2.2.2 Dimensiones de la Variable Atención a la Ciudadanía	49
2.2.3 Otros aspecto relevantes	59
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	60
3.1 Hipótesis	61
3.1.1 Hipótesis general	61
3.1.2 Hipótesis específicas	61
3.2 Variables	61
3.2.1 Definición conceptual	61
3.2.2 Definición operacional	62
3.2.3 Operacionalización de variables	64
3.3 Metodología	66
3.3.1 Tipo de investigación	66
3.3.2 Diseño de Investigación	66
3.4 Población y Muestra	67
3.4.1 Población	67
3.4.2 Muestra	67
3.5 Método de investigación	68
3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos	69
3.6.1 Técnicas	69
3.6.2 Instrumentos	69
3.6.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos	70
3.7 Método de análisis de datos	73
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	74
4.1 Descripción	75
4.1.1 Descripción de la variable Sistema de gestión de la calidad	75
4.1.2 Descripción de la variable Atención a la ciudadanía	76
4.2 Contrastación de hipótesis	80

4.2.1 Hipótesis general	80
4.2.2 Hipótesis específicas	81
4.3 Discusión	86
CONCLUSIONES	89
SUGERENCIAS	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
APENDICES	96
Anexo 1: Matriz de consistencia	97
Anexo 2: Base de datos de ambas variables	101
Anexo 3: Análisis estadístico	104
Anexo 4: Instrumento de medición de la variable X: Sistema de Gestión de la Calidad	110
Anexo 5: Instrumento de medición de la variable Y: Atención a la Ciudadanía	112
Anexo 6: Informe de opinión de expertos	114
Anexo 8: Declaración Jurada de Autoría y Autorización para la Publicación del Artículo Científico	121
Anexo 7: Artículo Científico	123

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de Variables Sistema de gestión de la calidad	64
Tabla 2 Operacionalización de la variable Atención a la ciudadanía	65
Tabla 3 Validez del instrumento que mide el sistema de gestión de la calidad	71
Tabla 4 Validez del instrumento que mide la atención a la ciudadanía	71
Tabla 5 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	72
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento que mide la variable sistema de gestión de la calidad	72
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento que mide la variable Atención ciudadana	73
Tabla 8 Descripción de la variable Sistema de gestión de la calidad	75
Tabla 9 Descripción de la variable Atención a la ciudadanía	76
Tabla 10 Descripción de la dimensión Satisfacción	77
Tabla 11 Descripción de la dimensión acceso a la información	78
Tabla 12 Descripción de la dimensión Transparencia	79
Tabla 13 Correlación de Spearman entre el sistema de gestión de la calidad y la atención a la ciudadanía	80
Tabla 14 Correlación de Spearman entre el sistema de gestión de la calidad y la satisfacción	82
Tabla 15 Correlación de Spearman entre sistema de gestión de la calidad y el acceso a la información	83
Tabla 16 Correlación de Spearman entre el sistema de gestión de la calidad y la transparencia	85

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Causalidad de la Variable X en la Variable Y	67
Figura 2 Fórmula para determinación de muestra	68
Figura 3 Cálculo de determinación de muestra para estudio de investigación	68
Figura 4 Sistema de gestión de la calidad	75
Figura 5 Atención a la ciudadanía	76
Figura 6 Dimensión Satisfacción	77
Figura 7 Dimensión Acceso a la información	78
Figura 8 Dimensión transparencia	79
Figura 9 Sistema de gestión de la calidad y la atención a la ciudadanía	81
Figura 10 Sistema de gestión de la calidad y satisfacción	82
Figura 11 Sistema de gestión de la calidad y el acceso a la información	84
Figura 12 Sistema de gestión de la calidad y la transparencia	858

Resumen

El presente trabajo surge de la situación problemática observada en la Municipalidad de San Isidro. La problemática hace referencia a que no se ha realizado estudio alguno que determine, según la percepción ciudadana, el grado de influencia de la implementación de un Sistema de Gestión la Calidad (ISO 9001:2008) en la atención a la ciudadanía.

Esta investigación pretende demostrar que existe un alto grado de influencia del Sistema de Gestión de la Calidad en la atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013, según la percepción ciudadana.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental causal y tiene dos variables, la variable independiente es el Sistema de Gestión de la Calidad y la variable dependiente es la Atención a la Ciudadanía; a su vez cada variable tiene tres (03) dimensiones. Las dimensiones para la variable independiente son: Sistema, Calidad y Mejora Continua; y las dimensiones para la variable dependiente son: Satisfacción, Acceso a la Información y Transparencia.

Las hipótesis fueron contrastadas con aplicación de la prueba estadística de Spearman, para establecer su relación. Con referencia al objetivo general se concluye que: Existe relación muy fuerte positiva entre el sistema de gestión de la calidad y la atención a la ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro, 2013, según la percepción ciudadana. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.876**).

Palabras Claves: Sistema de Gestión de la Calidad, Atención a la Ciudadanía.

Abstract

This paper arises from the problematic situation observed in the Municipality of San Isidro. Refers to the problem that has not been done any study to determine the degree of influence of the implementation of a Quality Management System (ISO 9001:2008) in serving the public.

This investigation seeks to demonstrate that there is a high degree of influence of System Quality Management in serving citizens in the Municipality of San Isidro - 2013.

The research design is non-experimental causal and has two variables, the independent variable is the System of Quality Management and the dependent variable is the Citizen services; turn each variable has three (03) dimensions. The dimensions for the independent variable are: System, Quality and Continuous Improvement; and size for the dependent variable are: Satisfaction, Access to Information and Transparency.

The hypotheses were contrasted with application of Spearman statistical test to establish their relationship. Referring to the general objective is concluded that: There is very strong positive relationship between quality management system and attention to citizens in the Municipality of San Isidro, 2013, according to public perception. What is demonstrated by the Spearman test (sig bilateral = 0.000 <0.01;,. Rho = 0.876 **).

Keywords: System of Quality Management, Citizen services.

Introducción

El presente estudio de investigación tiene por finalidad mostrar el grado de influencia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 en la Atención a la Ciudadanía en la Municipalidad de San Isidro – 2013, según la percepción ciudadana.

El contenido de esta investigación se divide en cuatro capítulos cuyos contenidos principales se describen a continuación:

En el primer capítulo, Problema de Investigación, se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, las limitaciones que se han presentado, antecedentes relacionados con la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo, Marco Teórico, se presentan los enunciados y las bases teóricas de cada una de las variables del presente estudio.

En el tercer capítulo, Marco Metodológico, se presenta la hipótesis, variables, metodología, población, muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos.

En el capítulo IV, Resultados, se presenta la descripción y discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los siguientes Anexos: matriz de consistencia, base de datos de ambas variables, análisis estadístico, instrumentos de medición de cada variable y el informe de opinión de expertos.